

Fecha: 11-06-2025

Fuente: Elreferente

Título: **"Hotel SET": la serie online gratuita de INACAP que enseña cómo brillar en atención al cliente**

Visitas: 966

VPE: 3.236

Favorabilidad:  No Definida

Link: <https://elreferente.cl/hotel-set-la-serie-online-gratuita-de-inacap-que-ensena-como-brillar-en-atencion-al-cliente/>

**INACAP** presentó "Hotel SET", un curso gratuito y completamente online, diseñado para apoyar a emprendedores y empresarios a través de una metodología innovadora que combina aprendizaje y entretenimiento.

Disponibles en formato webserie, esta herramienta busca facilitar la adquisición de conocimientos clave sobre servicio al cliente y gestión de negocios en distintos rubros, como cafeterías, tiendas online o talleres. <p> El curso, compuesto por 15 capítulos y cápsulas técnicas, está disponible en la plataforma de la Academia de Servicio de **INACAP** y también como aplicación descargable en cualquier dispositivo. Al completar todos los módulos, los participantes recibirán un certificado de participación.

Al término de cada capítulo, se recomienda visualizar la cápsula técnica correspondiente, donde un docente refuerza lo aprendido a través de una breve charla que resume y destaca los conceptos clave del episodio. </p> <p> Con un enfoque práctico y cercano, "Hotel SET" relata la historia de Macarena y Matías, los dueños ficticios de un hotel, quienes enfrentan situaciones reales que van desde la puesta en marcha de un negocio hasta temas como seguridad, certificaciones, atención al cliente y mejora continua.

Cada episodio se complementa con cápsulas técnicas desarrolladas por docentes especialistas de **INACAP**, que entregan herramientas teóricas para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer habilidades fundamentales para quienes están iniciando o desean hacer crecer su emprendimiento. </p> <p> Viviana Durán, directora del Área de la carrera de Turismo y Hospitalidad de **INACAP** Calama, detalló que "es una webserie que es formato tipo Netflix. Para acceder al curso gratuito tienen que ingresar a [www.hotelset.cl](http://www.hotelset.cl) o descargando la app. Lo puedes ver desde un celular, lo puedes ver desde una tablet o desde un computador. Es importante destacar que para poder ingresar, se debe realizar el registro. </p> <p> La directora detalló que "cuenta con 15 capítulos de historias reales y además se incluye material complementario.

La idea de esto es que una vez que finalice los capítulos y el material complementario, se tome una pequeña prueba y el estudiante pueda descargar un certificado en lo que es excelencia en servicio". Añadió que el curso está dirigido a empresarios y emprendedores interesados en mejorar la atención al cliente, más allá del rubro hotelero o gastronómico.

"No necesariamente de hoteles, de restaurantes, sino alguien que se preocupe hoy día por crear una experiencia en servicio". </p> <p> Respecto al origen de esta iniciativa, Durán comentó que "nos hemos dado cuenta que hoy el servicio con la atención al cliente ha ido en desmedro, ha ido bajando su calidad y el talón de Aquiles que tenemos hoy en día, es la atención al público. Ejemplo, vamos a una tienda y queremos ver algún producto y se demoran entre 15 y 20 minutos en atenderte o lisa y llanamente no te atiende nadie. Entonces, hoy día se lanza esta webserie con ese propósito, de mejorar la calidad de la experiencia en servicio". </p> <p> Finalmente, hizo un llamado a aprovechar esta oportunidad: "Va a ser un crecimiento personal y van a ver que, al finalizar el curso, nuestro chip va a cambiar. Nos daremos cuenta de que, para atraer clientes a nuestra tienda y mejorar la calidad del servicio, debemos comenzar por entender la importancia de la excelencia. A medida que avancen en los capítulos, verán que se abordan situaciones reales que vivimos día a día. Por eso, se trabajará en ello, y bueno, los invito a participar en este curso.

Es la primera vez que dictamos uno que es 100% gratuito, así que es ideal para todos quienes estamos insertos en el mundo de la hotelería, el turismo y la gastronomía". </p> <p> Quienes deseen acceder al curso pueden hacerlo a través del sitio web [www.hotelset.cl](http://www.hotelset.cl) o descargando la aplicación en su dispositivo móvil. </p> <p> Comenta, te leemos! </p> <p> Ayuda a llegar a más gente! </p>

## "Hotel SET": la serie online gratuita de INACAP que enseña cómo brillar en atención al cliente

miércoles, 11 de junio de 2025. Fuente: Elreferente



**INACAP** presentó "Hotel SET", un curso gratuito y completamente online, diseñado para apoyar a emprendedores y empresarios a través de una metodología innovadora que combina aprendizaje y entretenimiento. Disponible en formato webserie, esta herramienta busca facilitar la adquisición de conocimientos clave sobre servicio al cliente y gestión de negocios en distintos rubros, como cafeterías, tiendas online o talleres.

El curso, compuesto por 15 capítulos y cápsulas técnicas, está disponible en la plataforma de la Academia de Servicio de **INACAP** y también como aplicación descargable en cualquier dispositivo. Al completar todos los módulos, los participantes recibirán un certificado de participación. Al término de cada capítulo, se recomienda visualizar la cápsula técnica correspondiente, donde un docente refuerza lo aprendido a través de una breve charla que resume y destaca los conceptos clave del episodio.

Con un enfoque práctico y cercano, "Hotel SET" relata la historia de Macarena y Matías, los dueños ficticios de un hotel, quienes enfrentan situaciones reales que van desde la puesta en marcha de un negocio hasta temas como seguridad, certificaciones, atención al cliente y mejora continua. Cada episodio se complementa con cápsulas técnicas desarrolladas por docentes especialistas de **INACAP** que entregan herramientas teóricas para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer habilidades fundamentales para quienes están iniciando o desean hacer crecer su emprendimiento.

Viviana Durán, directora del Área de la carrera de Turismo y Hospitalidad de **INACAP** Calama, detalló que "es una webserie que es formato tipo Netflix. Para acceder al curso gratuito tienen que ingresar a [www.hotelset.cl](http://www.hotelset.cl) o descargando la app. Lo puedes ver desde un celular, lo puedes ver desde una tablet o desde un computador. Es importante destacar que para poder ingresar, se debe realizar el registro.

La directora detalló que "cuenta con 15 capítulos de historias reales y además se incluye material complementario. La idea de esto es que una vez que finalice los capítulos y el material complementario, se tome una pequeña prueba y el estudiante pueda descargar un certificado en lo que es excelencia en servicio". Añadió que el curso está dirigido a empresarios y emprendedores interesados en mejorar la atención al cliente, más allá del rubro hotelero o gastronómico.

"No necesariamente de hoteles, de restaurantes, sino alguien que se preocupe hoy día por crear una experiencia en servicio". </p> <p> Respecto al origen de esta iniciativa, Durán comentó que "nos hemos dado cuenta que hoy el servicio con la atención al cliente ha ido en desmedro, ha ido bajando su calidad y el talón de Aquiles que tenemos hoy en día, es la atención al público. Ejemplo, vamos a una tienda y queremos ver algún producto y se demoran entre 15 y 20 minutos en atenderte o lisa y llanamente no te atiende nadie. Entonces, hoy día se lanza esta webserie con ese propósito, de mejorar la calidad de la experiencia en servicio". </p> <p> Finalmente, hizo un llamado a aprovechar esta oportunidad: "Va a ser un crecimiento personal y van a ver que, al finalizar el curso, nuestro chip va a cambiar. Nos daremos cuenta de que, para atraer clientes a nuestra tienda y mejorar la calidad del servicio, debemos comenzar por entender la importancia de la excelencia. A medida que avancen en los capítulos, verán que se abordan situaciones reales que vivimos día a día. Por eso, se trabajará en ello, y bueno, los invito a participar en este curso.

Es la primera vez que dictamos uno que es 100% gratuito, así que es ideal para todos quienes estamos insertos en el mundo de la hotelería, el turismo y la gastronomía". </p> <p> Quienes deseen acceder al curso pueden hacerlo a través del sitio web [www.hotelset.cl](http://www.hotelset.cl) o descargando la aplicación en su dispositivo móvil. </p> <p> Comenta, te leemos! </p> <p> Ayuda a llegar a más gente! </p>